



16. Gestión de Incidentes

Objetivo:

Recuperar lo más rápido posible el servicio afectado a la operación normal, minimizando el impacto adverso en la operación del SENA y garantizando la disponibilidad de los servicios TIC, enmarcados en los niveles de servicios establecidos.

Alcance:

La práctica de la gestión de incidentes aplica a todos los servicios ofertados por el SENA en su catálogo de servicios TIC, desde la identificación del Incidente hasta su solución y confirmación con el cliente, esto aplica para los Incidentes de usuario, creados desde la mesa de servicio y los Incidentes creados manualmente por el NOC.

Digitales somos⁺

Proactivos



17. Gestión de riesgos

Objetivo:

La Gestión de Riesgos debe Identificar, registrar, valorar los riesgos de servicios/procesos y evaluar sus planes de mitigación, dependiendo del resultado del riesgo inherente; con base en los diferentes factores de riesgos de TI presentes en los servicios que conforman el Catálogo de Servicios de TI del SENA.

Mitigar y controlar los riesgos identificados aplicando la metodología de gestión de riesgos del SENA.

Alcance:

Aplica para todos los riesgos identificados y registrados en la matriz de Gestión de Riesgos "Matriz_Gestión_Riesgos" por los servicios y/o procesos ofertados en el catálogo de servicios del SENA, alineados a la ISO 31000 y metodología de riesgos del SENA.

Digitales somos⁺ | Innovadores